



# Van cliënt naar adviseur bij UWV

Na een jarenlange strijd lukte het **Stella de Swart** om via een wirwar van bureaucratische regels uit de bijstand te komen. Nu inspireert en motiveert ze anderen met haar verhaal, schreef ze een boek en werkt ze als adviseur menselijke maat in dienstverlening bij UWV. 'Iedereen kan in de financiële problemen komen. Zie daarom de cliënt als mens en niet als BSN-nummer.'

TEKST DENISE HOROWITZ | BEELD BRAM PETRAEUS

Stella heeft een goede baan in de modebranche en geniet van het gezinsleven met haar partner en twee kinderen. Wanneer haar relatie strandt, volgt een moeilijke tijd, met ingewikkelde toestanden rondom de afwikkeling van het koophuis en omgangsregelingen met de kinderen. Toch krijgt ze alles weer redelijk op de rit: een baan, auto, goed salaris, kinderopvang. Totdat het modebedrijf waar ze werkt failliet gaat en ze ineens op straat staat. Bij UWV vindt ze begeleiding en steun en krijgt ze een passende training om een nieuwe professionele uitdaging aan te gaan. 'Ik kan niet anders zeggen dat de menselijke maat destijds perfect op mij toegepast is door UWV', vertelt Stella. 'Maar toen werd ik gediagnosticeerd met baarmoederhalskanker. Het solliciteren lukte niet. Ik straalde door alle stress en problemen niet uit wat ik had geleerd in die training.'

## GEEN CONTROLE MEER OVER EIGEN LEVEN

Vanuit de Ziektewet viel Stella vervolgens dieper, in de bijstand. Omdat het huis nog

\*

'Armoede, schulden en eenzaamheid kan iedereen overkomen. In die boodschap ligt de kracht van ervaringsdeskundigheid.'

steeds op haar naam stond, was ze een uitzonderlijk geval voor instanties en verlopen uitkeringen moeilijk. Ze kwam in een financiële neerwaartse spiraal. Haar leven voelde als een gevangenis: 'Telkens moet

je bewijsstukken aanleveren bij instanties. Ik had geen controle meer over mijn leven.' Zodra de kinderen 's avonds op bed lagen trad de eenzaamheid in. Als afleiding deelde ze op Facebook wat ze die dag had meegemaakt. Stella: 'Dat waren soms leuke dingen. Maar soms ook gewoon boze dingen. Van een oproep door de Raad van Kinderbescherming tot hoe je behandeld wordt bij Dienst Werk en Inkomen. Het werd een uitlaatklep die mij lucht gaf en waar tot mijn verbazing veel reacties op kwamen. Ik kreeg steun van onbekende mensen die warm reageerden en mij adviezen gaven. Dat bracht me steeds verder.'

## DE WEG OMHOOG

Stella werd via social media ook opgemerkt door Arjan Vliegthart, destijds wethouder en verantwoordelijk voor werk en inkomen, participatie en armoedebeleid. Hij gaf haar een podium om haar verhaal te vertellen aan ambtenaren. 'Zo ben ik aangemoedigd om mijn verhaal op te schrijven, wat het



boek 'Armoede krijg je gratis' is geworden. Ik ben stap voor stap uit mijn dal gekropen door alles te benoemen en te beschrijven. Ik schreef me in bij een sprekersbureau om gevoelige onderwerpen als armoede, schulden en eenzaamheid bespreekbaar te maken. Het kan namelijk iedereen overkomen. In die boodschap ligt denk ik de kracht van ervaringsdeskundigheid. En om vervolgens als verbinder de verstaalslag te maken van de leefwereld naar de systeemwereld.'

## RENDEZ-VOUS MET UWV

Ook Nathalie van Berkel, lid van de Raad van Bestuur van UWV, nodigde Stella uit om op een bijeenkomst te spreken. En ze bood Stella een baan aan. 'Mijn rol is bewustwording creëren voor de menselijke maat binnen UWV. Wil je iets teweegbrengen bij de bestuurlijke en uitvoerende laag van de organisatie op het gebied van de menselijke maat toepassen? Dan moet je beginnen op je eigen afdeling. Ik geloof echt niet dat van die 23.000 mensen die bij UWV werken,

niemand financiële problemen heeft (gehad). Als je begrijpt hoe het voelt om geen geld of schulden te hebben en dat gesprek met elkaar voert, kan je dit onderwerp ook weer makkelijker met een cliënt bespreken.'

## BESTAANSZEKERHEID

Ruimte voor de menselijke maat in de dienstverlening gaat hand in hand met het bewustzijn dat (financiële) bestaanszekerheid belangrijk is voor cliënten en medewerkers. Stella: 'Cliënten krijgen vaak maar 75% van hun loon als ze voor het eerst iemand spreken bij UWV. Dan moet die arbeidsdeskundige eigenlijk gelijk vragen: 'Kom je wel rond met dat geld?' En waar nodig een budgetcoach én psycholoog aanreiken. Want bestaanszekerheid is direct gekoppeld aan je mentale welzijn.'

## DORPSPLEIN MENSELIJKE MAAT

Stella merkt op dat UWV zich nu vooral richt op de cliënt, met het vizier naar buiten.

Maar zij denkt dat het belangrijk is voor UWV om naar binnen te richten. Stella: 'Zoals de voorzitter van de Raad van Bestuur van UWV Maarten Camps ook zegt: UWV is net een dorp. Er werken hier zo ontzettend veel gedreven enthousiaste mensen met kennis en kunde die echt willen dat er een verandering komt. En dit dorp mist - los van de dorpsgeek - een dorpsplein waar iedereen elkaar weet te vinden. Het Menselijke Maat-dorpsplein waar je altijd even kan inpluggen om informatie uit te wisselen over wat het begrip menselijke maat betekent. Voor de ene collega is dat een kwartiertje extra uittrekken voor een cliënt, voor een ander is het heel duidelijk de kaders van de wet uitleggen. Het zit 'm in kleine dingen, zoals niet als eerste naar iemands BSN vragen. Het toepassen van de menselijke maat valt soms moeilijk aan te leren. Op dat vlak moet nog veel gebeuren en daar hoop ik mijn steentje aan bij te dragen.' ■